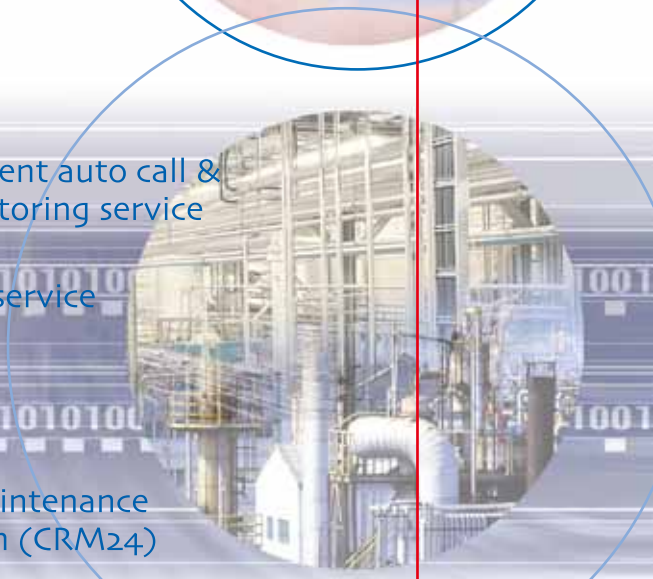
富士電機

Innovating Energy Technology

遠隔監視ソリューション
Remote monitoring solution



Uninhabited equipment auto call &
remote condition monitoring service

Remote diagnosis service

Remote monitoring construction

Cooperation of maintenance
call center construction (CRM24)

Fuji Remote monitoring solution

52B1-J-0007

すべての保全ソリューションの核がここに集

保全コンサルティング
安定運用、施設運用管理の強化･効率化、保全コストの最適化、エネルギー使用量の削減などをご提案します。

予防保全サービス
突発故障が起きる前に異常箇所を発見するための各種診断サービスをご提案します。

運用管理サービス
お客様の保全業務を合理化するシステムの開発･提供から設備の運転･維持管理までご提案します。

保全支援サービス
お客様が独自で設備の保全業務を行う場合や機能追加･改造を行う場合の部品提供、技術相談などをサポートします。

レトロフィットサービス
保守限界となった各種装置の機能代替品を開発し、ご提供します。

保全情報提供サービス
富士電機が納入した製品の納入情報や保守履歴情報をご提供します。

富士電機コールセンター

24時間365日でお客様からの各種ご依頼に対応するマルチチャネルコンタクトセンターです。

全国のサービス拠点と24時間365日体制がお客様設備の安定稼動を全面的にバックアップします。

特長

■24時間365日の稼動対応

- コールセンターは、24時間・365日で稼動しており、リモート監視による異常通報はもちろんのこと、電話による障害・問合せにも的確な対応を行います。
- ※HDI国際個人スタンダードであるカスタマ･サポート･スペシャリスト（CSS）認定者を中心として対応することにより、最高品質のコールセンター業務をご提供しています。

■異常通報から復旧までを関連部門と連携し、迅速に対応

- リモート監視、および電話受付による障害対応は、「技術部門」「サービス部門」「部品センター」と連携し、迅速に復旧対応を行います。

■「ISO/IEC 27001:2005」取得による強固な情報セキュリティ管理

- 情報セキュリティマネージメントシステム「ISO/IEC 27001:2005」の認証を取得し、お客様の情報、および資産を強固なセキュリティ管理の下で安心してご利用頂けます。

※HDI(Help Desk Institute):ヘルプデスク協会（世界最大のサポートサービス業界の国際機関）

結!!

プラスONEメンテナンス

従来の保守方式に対して新たなメニューをご提案することにより、ライフサイクルを通して安定運用と効率化に大きく貢献します。

リモート監視代行サービス

ITを駆使して「現場の見える化」を実現します。

無人設備オートコールサービス

お客様の自動通報装置から警報情報を受信して、ご指定の対応を実施します。

リモート監視サービス

異常状態の自動通知だけでなく、定期的に設備状態を監視して傾向管理を実施します。

リモート診断サービス

お客様ご要求の設備・機器等に最適なリモート監視・診断システムを構築し、監視します。

システム構築支援

ITを駆使して「現場力の強化」を実現します。

リモート監視システム構築

お客様のリモート監視システム構築のご支援を行います。

メンテナンスコールセンターシステム構築(CRM24)

お客様のメンテナンスコールセンター構築のご支援を行います。

リモート監視代行サービス

コールセンターは24時間体制でお客さまに
安心して頂けるようサポートしています。

お客様に代わりリモート監視を代行いたします。

Uninhabited equiment auto call & remote condition monitoring service

◆無人設備オートコールサービス
◆リモート監視サービス

今日にでもリモート監視が実現できます。

概要

現場にて監視している各種センサから当社の指定する自動通報装置を経由して計測データを定期的に富士電機コールセンターで収集します。また、計測値に異常が発生した場合、指定された端末（携帯、パソコンなど）にE-Mailで通報します。指定された通報先にオペレータが電話連絡やFAXすることも可能です。

特長

- ●24時間365日で無人設備を監視します。
- ●E-Mailにて通報にすることにより、従来の音声通報では困難であった詳細情報の同時通報が可能となります。また、電子ファイルとして記録に残るので、複数の通報受信時でも、確認漏れを防止できます。
- ●お客様側の様々な設備・装置の監視を可能とする通信インターフェース（E-Mailのフォーマット）を採用しています。
- ●監視拠点や監視点数が多い場合でも、センターにて一元管理しているので、インターネットからセンターのWebサーバにアクセスするだけで、故障履歴やトレンドデータを確認することが可能です。
- ●無人設備はもちろんのこと、有人設備でも監視員が不在時（夜間など）だけの監視も可能です。

Remote Diagnosis service

◆リモート診断サービス

個別にリモート監視システムを構築し、監視します。

概要

富士電機コールセンターにてお客様の設備の状況を診断して、安定稼動をサポートします。故障発生時には異常の内容、詳細状況をリアルタイムで確認し、指定された連絡体制にもとづきご通知いたします。

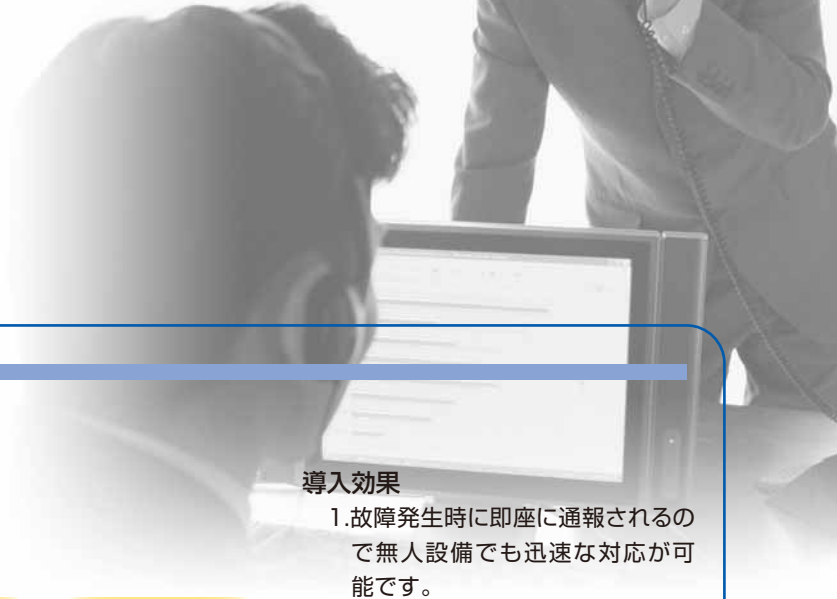
特長

- ●24時間365日で無人設備を監視します。
- ●プラントデータの一括収集・蓄積を行います。
- ●連絡方法は電話、携帯電話、FAX、E-Mail配信が可能です。
- ●無人設備はもちろんのこと有人設備でも監視員が不在時（夜間など）だけの監視も可能です。
- ●当社の専門技術員（電機、計測、コンピュータ）が対応しますので、迅速に故障部位の特定を行えます。

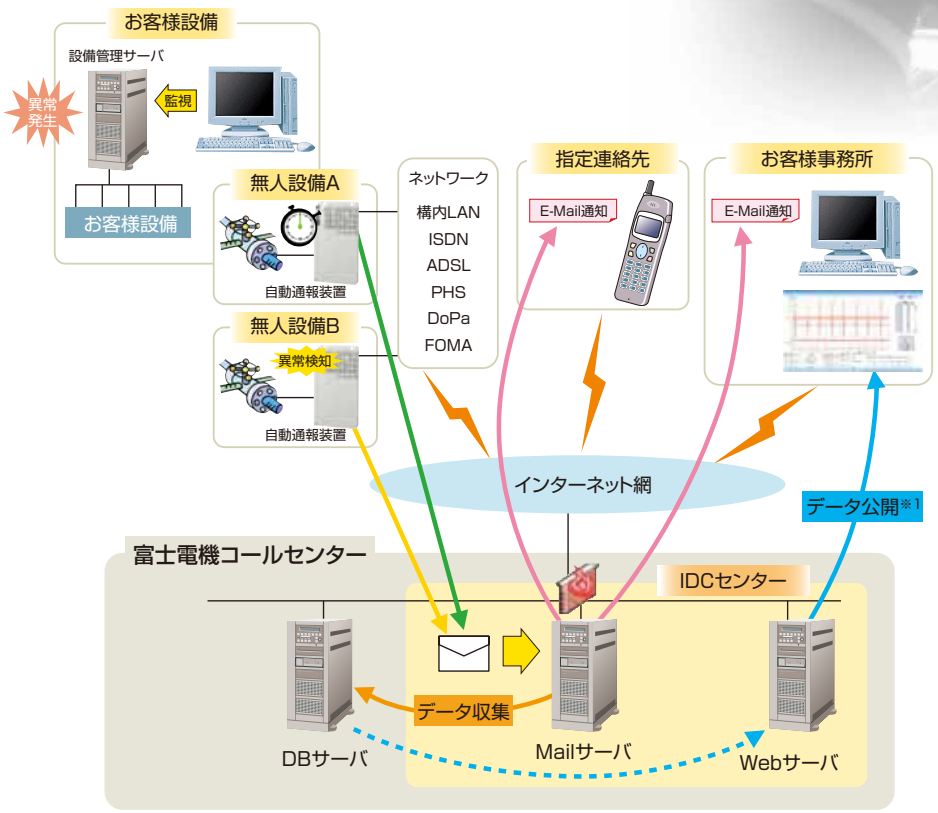
条件

本サービスは、お客様が指定する監視マニュアルに沿って対応することになりますので別途監視マニュアルのご提示と※SLA締結が前提となります。

※SLA（Service Level Agreement）：サービス品質保証制度



サービス概略図

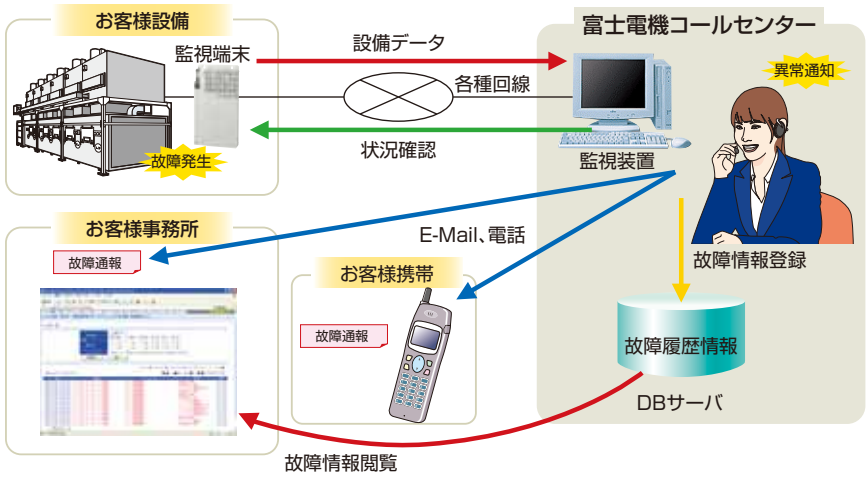


導入効果

1.故障発生時に即座に通報されるので無人設備でも迅速な対応が可能です。
2.トレンドデータを確認することにより、故障徴候の早期発見による予防処置が可能です。
3.データがWeb公開されるので現地に出向かなくても帳票の作成が容易です。
4.システムは富士電機コールセンターにて運用されるので設備投資・管理が不要です。
5.当社および連携会社との幅広いネットワークにより、サービス員を出動させることも可能です（別途、契約が必要）。

※1データ公開
現場データを収集し情報（トレンドなど）公開する機能は、「リモート監視サービス」のみです。

サービス概略図



導入効果

1.リモート診断サービスにより富士電機コールセンターで設備異常をいち早く察知し、お客様やサービス拠点などと連携を取り、迅速な対応を実現します。
2.情報提供サービス（F Mains）
故障・修復情報などをDBサーバに登録します。インターネットから故障履歴を確認できます。

システム構築支援

Remote monitoring system construction

◆リモート監視システム構築

お客様独自のリモート監視、診断システムの実現を支援いたします。

監視対象・監視内容にフレキシブルに対応するために種々のリモート監視システム構築メニューをご提案します。

◆無人設備オートコールシステム

小規模点数の監視で、異常が発生した場合のみ通報して欲しい。

入力信号:デジタル信号、アナログ信号

◆リモート状態監視システム

小規模点数の監視で、異常通報のほかに、1日毎または1時間毎など定期的に計測値を収集したい。

入力信号:デジタル信号、アナログ信号

◆リモート診断システム

製造機械やPLC(中～大規模)を対象に、各種情報を常時収集したい。

入力信号:シリアル通信(RS-232C/RS-422)、ethernetなど

Cooperation of maintenance call center construction (CRM24)

◆メンテナンスコールセンターシステム構築(CRM24)

お客様独自のメンテナンスコールセンターの実現を支援いたします。

CRM24は保守サービスをご提供されている企業様向け業務パッケージです。

- ●保守サービスのコールセンターを短期間に低コストで構築したい。
- ●お客様からのクレーム受付処理や対応をスムーズに効率よく行いたい。
- ●保守サービス情報を中心とした社内情報の共有化を図りたい。
- ●サービスマン(技術者)の作成する報告書などを現場から入力したい。
- ●サービスマンの出動管理を効率的に行いたい。

特長

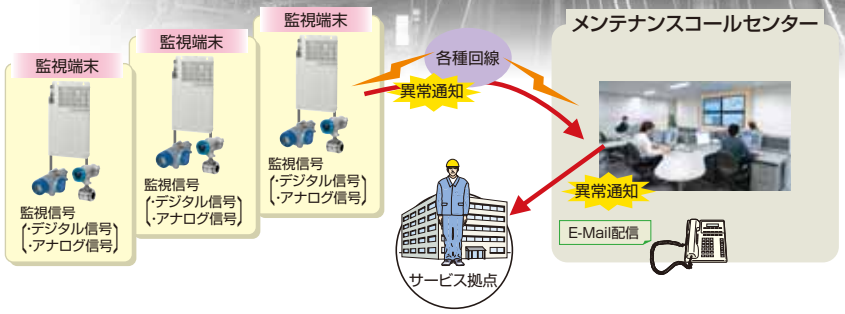
- ●サービスのレベルアップが図れます。
- ●コール受付とリモート監視からの受付を同じ要員で効率的に行えます。
- ●顧客管理情報(納入品、保守情報、連絡体制)にもとづいたサービス部門との連携で保守サービスの迅速な展開が可能です。
- ●※実運用システムにもとづくメンテナンスコールセンターの運用ノウハウをご提供します。

※富士電機コールセンターはCRM24パッケージを利用して構築されています。

1.無人設備オートコールシステム

監視している各種センサの計測値に異常が発生した場合、音声または、E-Mailなどにより指定の場所へ通報できます。

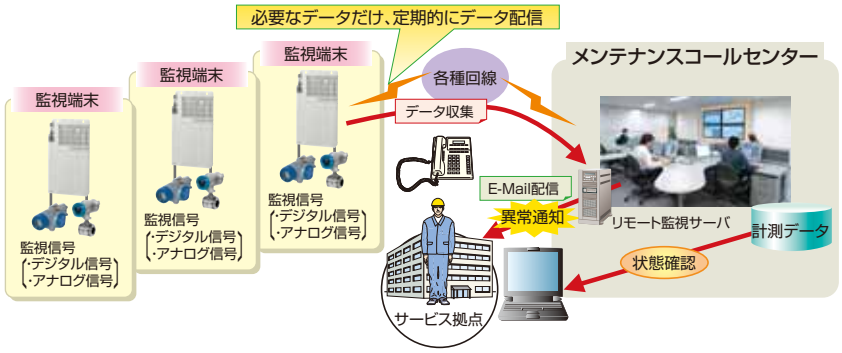
- ●警報(故障)発生時には、迅速かつ的確に発生状況をご確認できます。
- ●ご連絡方法は電話、携帯電話、FAX、E-Mail配信が可能です。
- ●稼動・警報の発生状況を日報、月報、年報として出力できます。
- ●コールセンターシステムとの連携も可能です。



2.リモート状態監視システム

監視している各種センサの計測データを定期的に収集できます。
また、異常が発生した場合は、E-Mailなどにより指定の場所へ通報できます。

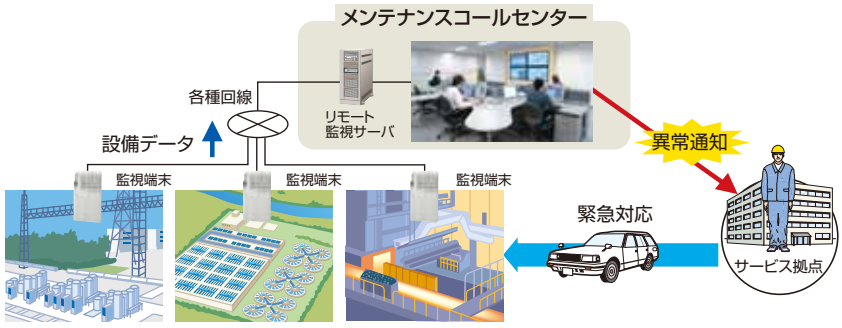
- ●任意の周期(1分周期、1時間周期、1日周期など)にて、計測データをリモート監視サーバに送信します。
- ●収集した計測データ値は、Webブラウザにて参照出来ます。また、帳票データとして提供できます。
- ●異常が発生したときは直ちに指定の場所へE-Mail配信できます。
- ●コールセンターシステムとの連携も可能です。



3.リモート診断システム

24時間365日 対象設備の状態を診断して安定稼動をサポートします。

- ●プラントデータを一括収集・蓄積できます。
- ●異常の内容、対応状況をリアルタイムにて確認できます。
- ●定期保守点検サービスと組合せて、設備運用状況、保守履歴の定期報告や運用改善提案を実現できます。
- ●コールセンターシステムとの連携も可能です。

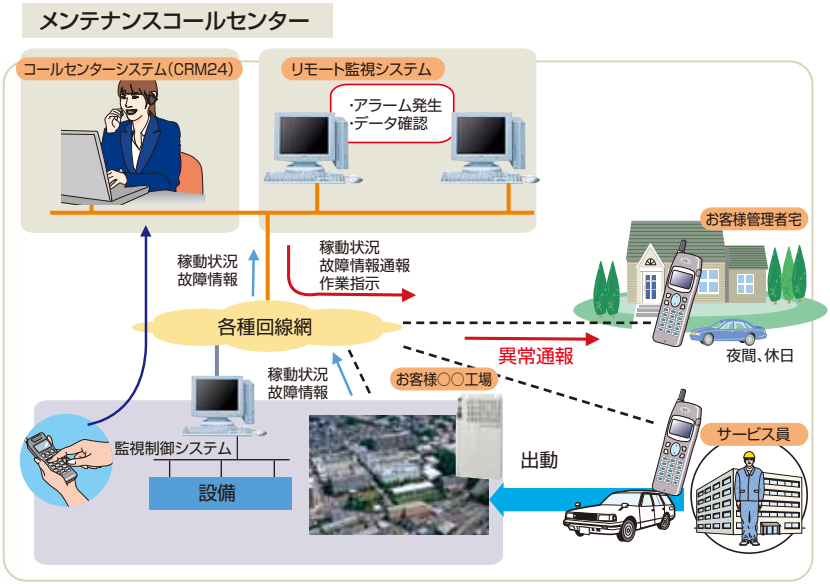


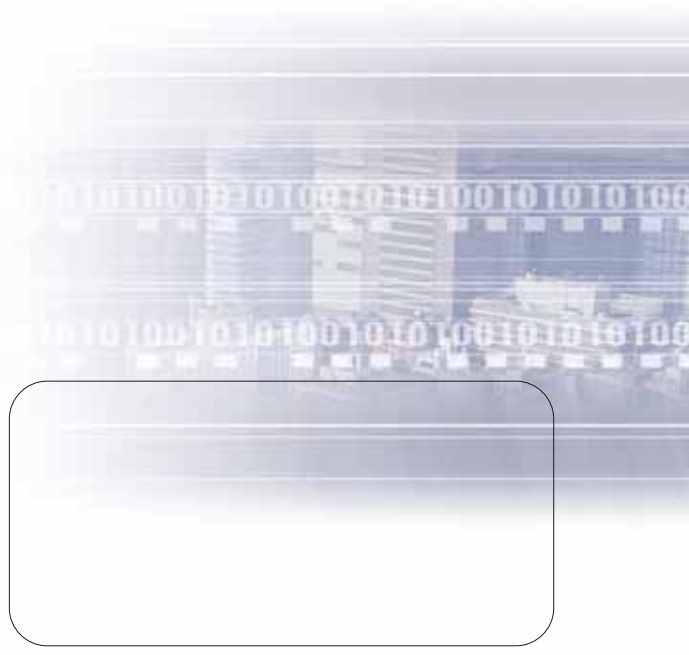
メンテナンスコールセンターとリモート監視システムとの連携

メンテナンス系コールセンター構築パッケージCRM24をベースにして、コールセンター構築を支援します。
リモート監視システムとコールセンターシステムとの連携は標準オプションで可能です。

導入効果

- ●障害発生の未然防止
- ●故障復旧までの時間短縮
- ●保守費用の削減
- ●点検作業の合理化





●お問い合わせ先
富士電機株式会社
営業本部
サービス統括部　サービス支援部
TEL.042-585-6143　FAX.042-584-8243
〒191-8502　東京都日野市富士町1番地
E-mail prohealth@fujielectric.co.jp

⚠ 安全に関するご注意

＊ご使用の前に，「取扱説明書」や「仕様書」などをよくお読みいただくか，当社またはお買上の販売店にご相談のうえ，正しくご使用ください。
＊取扱いは当該分野の専門の技術を有する人が行ってください。

このカタログは再生紙を使用しています。

富士電機株式会社

☎(03)5435-7111
〒141-0032　東京都品川区大崎1-11-2
(ゲートシティ大崎イーストタワー)

ホームページURL　http://www.fujielectric.co.jp

●支社・支店・営業所

[東日本]
北海道 (011)261-7231
道　南 (0143)44-6800
東　北 (022)225-5351
岩　手 (0198)26-5161
北関東 (048)834-3121
前　橋 (027)251-4577
東関東 (043)266-7622
松　本 (0263)48-2763
北　陸 (076)441-1231
新　潟 (025)284-5325

[中部]
中　部 (052)746-1000
静　岡 (054)280-6673
三　島 (055)976-3331
浜　松 (053)413-6161
三　重 (059)353-3471
豊　田 (0566)83-9915

[西日本]
関　西 (06)6455-3800
神　戸 (078)371-3288
中　国 (082)247-4231
山　口 (0836)21-3177
東中国 (086)422-0922
四　国 (087)851-9101
松　山 (089)933-9100
高　知 (088)824-8122
徳　島 (088)657-4110
九　州 (092)262-7800
小　倉 (093)562-2323
大　分 (097)532-9161
長　崎 (095)822-6165
熊　本 (096)334-7781
宮　崎 (0985)24-7281
鹿児島 (099)286-1234
沖　縄 (098)862-8625

本資料の内容は製品改良などのために変更することがありますのでご了承ください。

2012-9(I12/I06) T 2FOLS